



Document d'exploitation

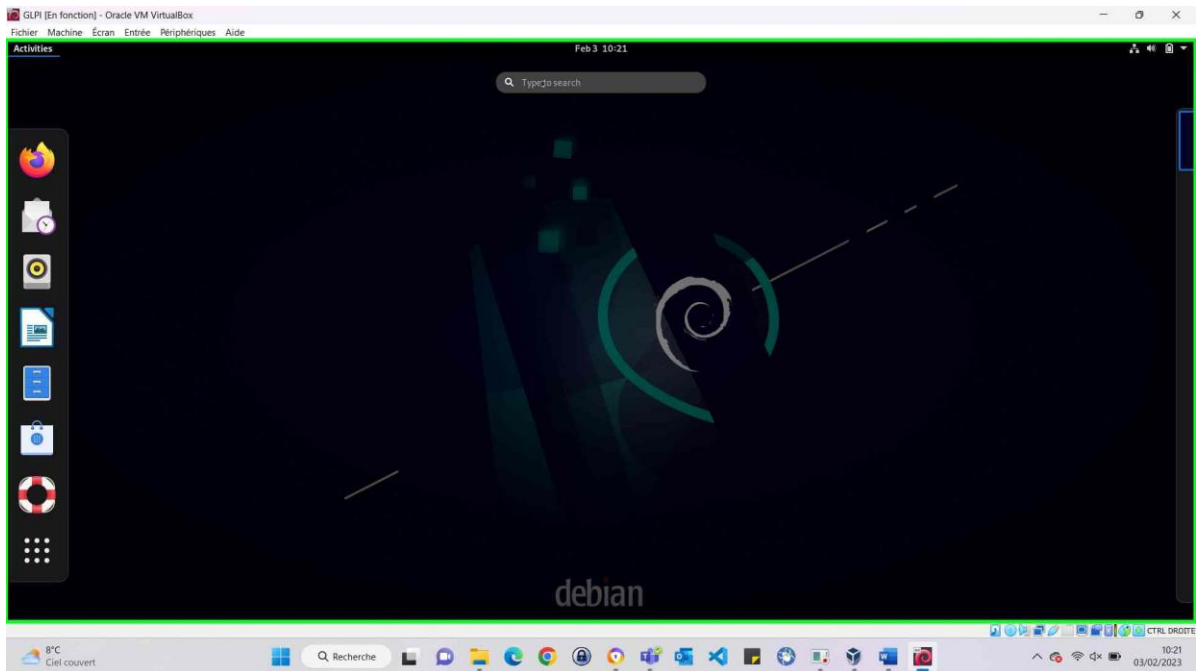
Table des matières

1. Définition
2. Prérequis
3. Fonctionnement
4. Fonctionnalités

1. Définition

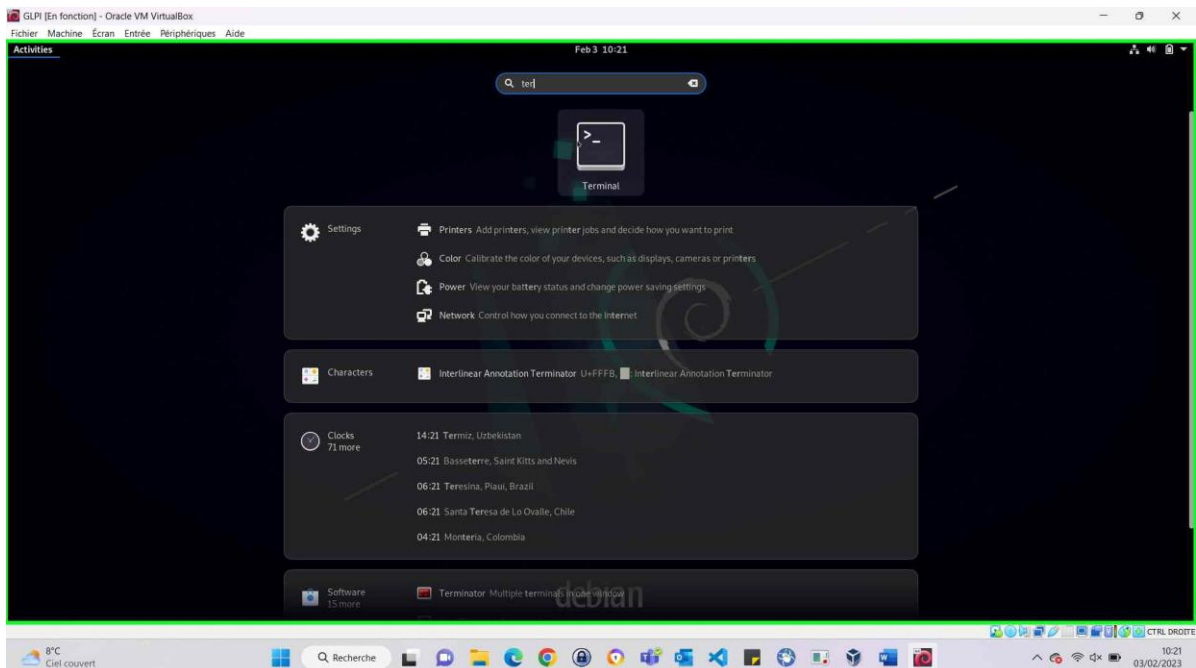
GLPI est un outil permettant de faciliter l'organisation et la gestion du support grâce à la création de tickets pour les incidents et les demandes.

Ouverture de la machine virtuelle Debian.



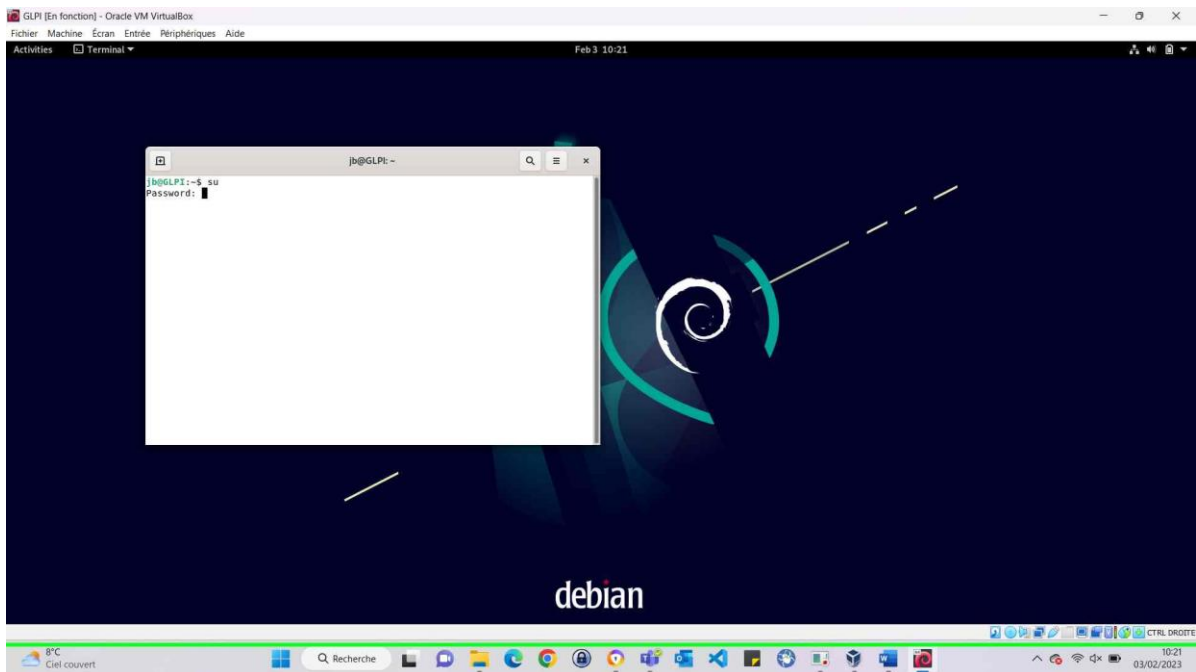
Ecran d'accueil.

Recherche et ouverture du terminal.



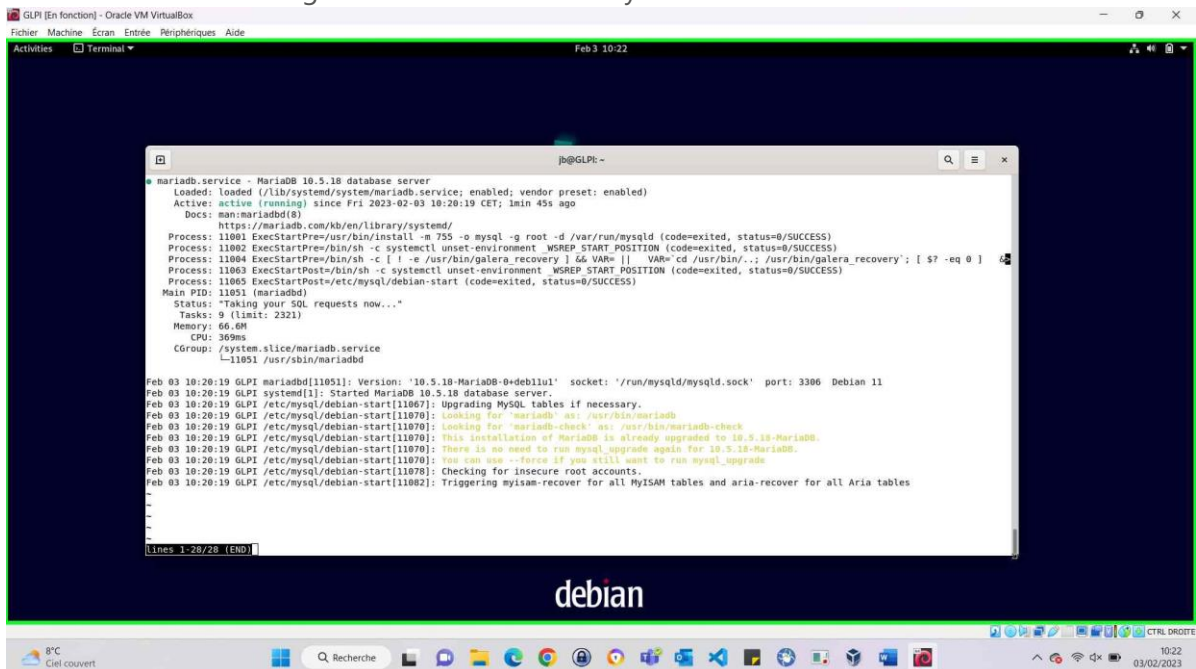
Recherche du terminal.

Passage en mode administrateur.



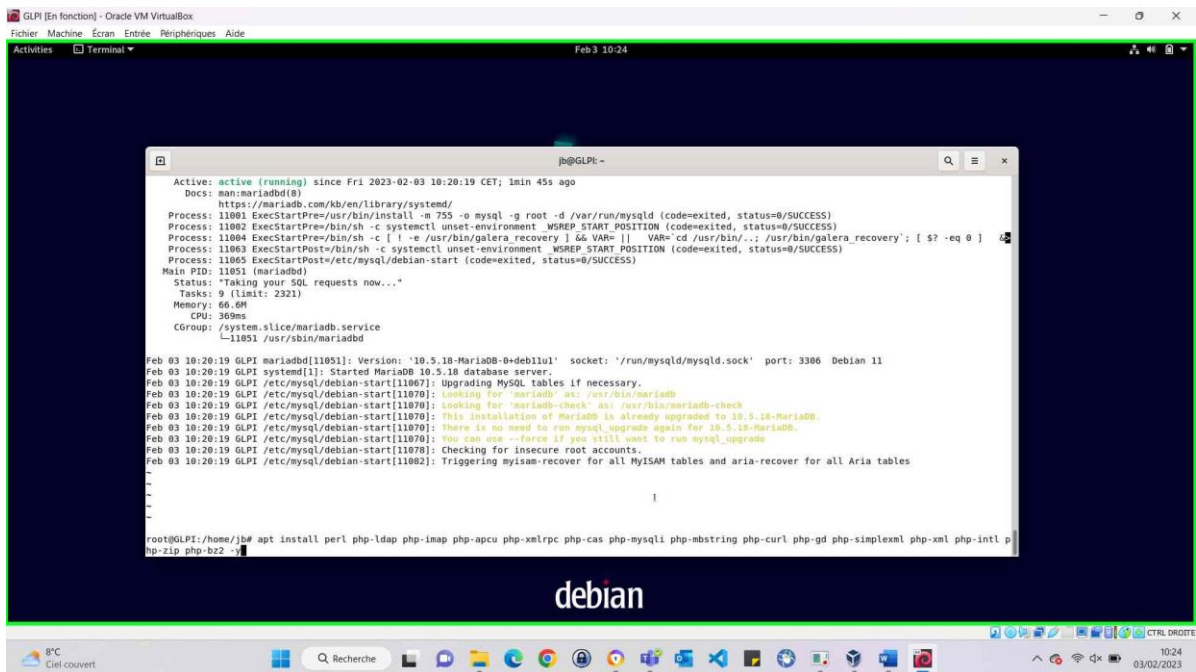
Commande « su » suivi du mot de passe pour passer en mode « root ».

Activation de MariaDB grâce à la commande « systemctl ».

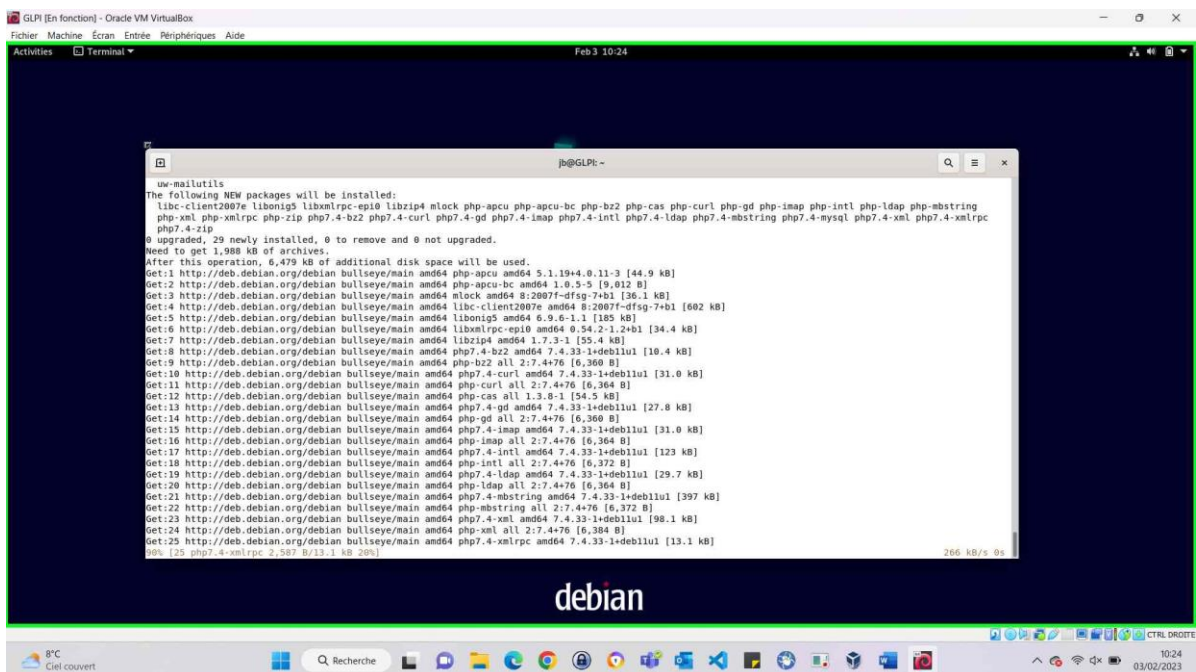


Activation de MariaDB.

Installation de glpi, de perl et d'extensions php grâce à la commande « apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmlrpc php-cas php-mysqli php-mbstring php-curl php-gd php-simplexml php-xml php-intl php-zip php-bz2 -y »

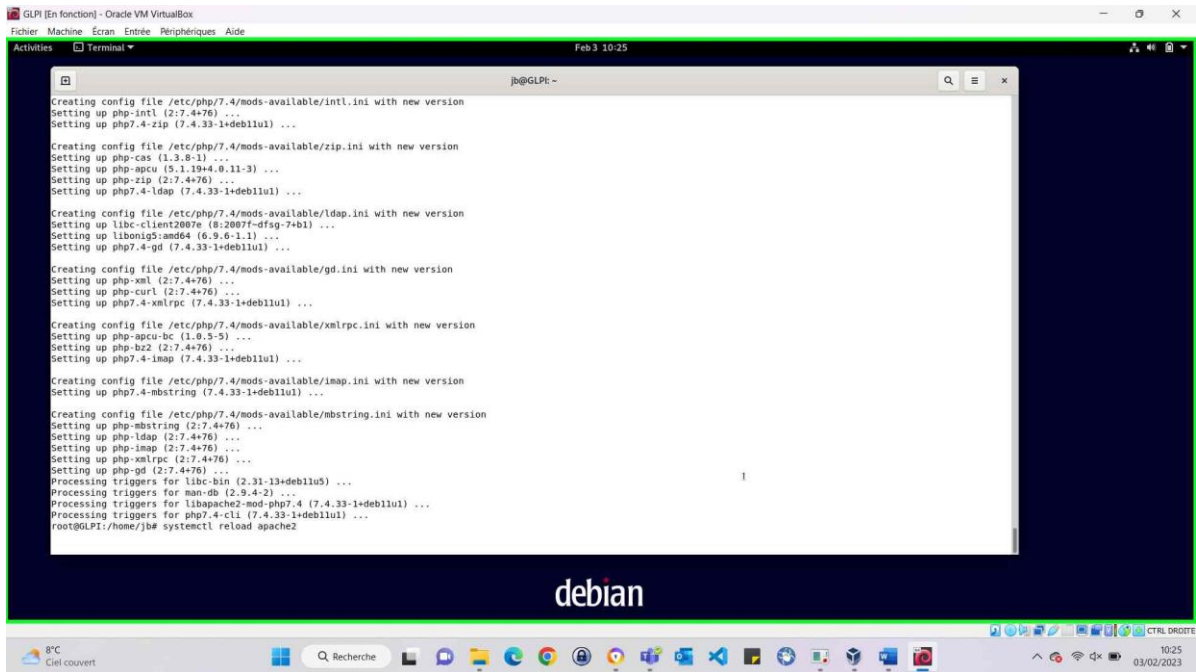


Commande de l'installation de glpi, de perl et d'extensions php.

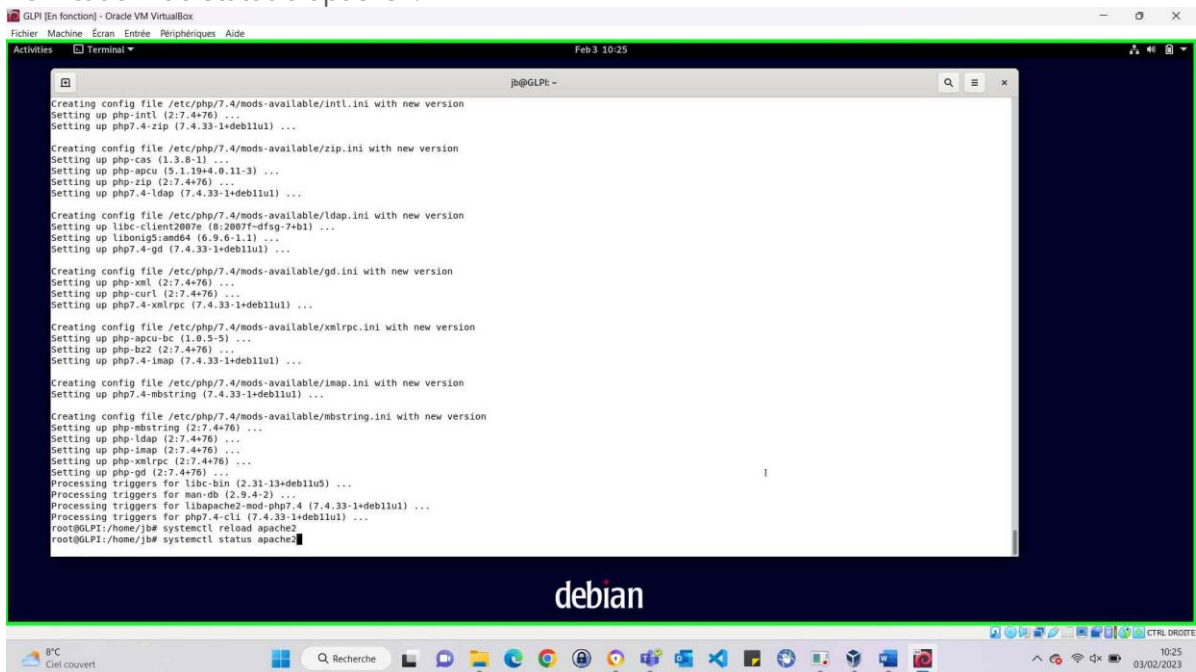


Installation de glpi, de perl et d'extensions php.

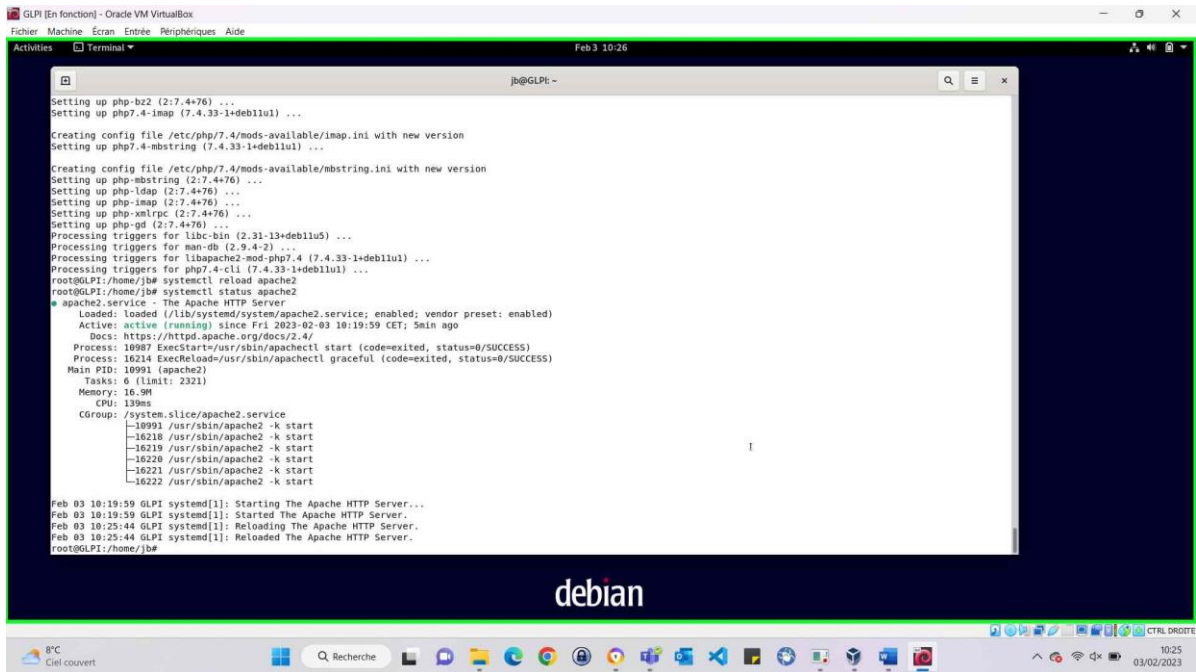
Rechargement d'apache2 pour que les modifications soient prises en compte.



Vérification du statut d'apache2.



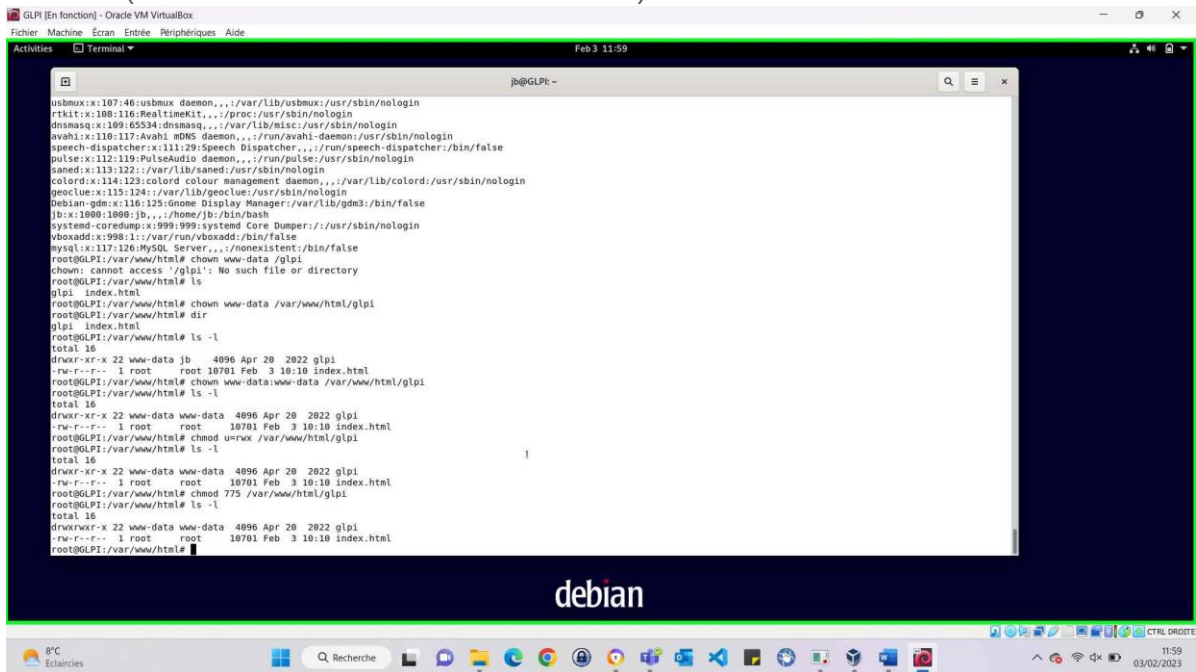
Ligne de commande.



```
Setting up php-bz2 (2:7.4+76) ...
Setting up php7.4-ldap (7.4.33-1deb11u1) ...
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/imap.ini with new version
Setting up php7.4-mbstring (7.4.33-1deb11u1) ...
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/mbstring.ini with new version
Setting up php-mbstring (2:7.4+76) ...
Setting up php-ldap (2:7.4+76) ...
Setting up php-imap (2:7.4+76) ...
Setting up php-xmlrpc (2:7.4+76) ...
Setting up php-gd (2:7.4+76) ...
Processing triggers for libc-bin (2.31-13+deb11u5) ...
Processing triggers for man-db (2.9.4-2) ...
Processing triggers for libapache2-mod-php7.4 (7.4.33-1deb11u1) ...
Processing triggers for php7.4-cgi (7.4.33-1deb11u1) ...
root@GLPI:~# systemctl reload apache2
root@GLPI:~# systemctl status apache2
● apache2.service - The Apache HTTP Server
   Loaded: loaded (/lib/systemd/system/apache2.service; enabled; vendor preset: enabled)
   Active: active (running) since Fri 2023-02-03 10:19:59 CET; 5min ago
     Docs: https://httpd.apache.org/docs/2.4/
   Process: 10987 ExecStart=/usr/sbin/apachectl start (code=exited, status=0/SUCCESS)
   Process: 16214 ExecReload=/usr/sbin/apachectl graceful (code=exited, status=0/SUCCESS)
   Main PID: 10991 (apache2)
     Tasks: 6 (limit: 2321)
    Memory: 16.9M
       CPU: 139ms
   CGroup: /system.slice/apache2.service
           └─10991 /usr/sbin/apache2 -k start
             └─16218 /usr/sbin/apache2 -k start
               └─16219 /usr/sbin/apache2 -k start
                 └─16220 /usr/sbin/apache2 -k start
                   └─16221 /usr/sbin/apache2 -k start
                     └─16222 /usr/sbin/apache2 -k start

Feb 03 10:19:59 GLPI systemd[1]: Starting The Apache HTTP Server...
Feb 03 10:19:59 GLPI systemd[1]: Started The Apache HTTP Server.
Feb 03 10:25:44 GLPI systemd[1]: Reloading The Apache HTTP Server.
Feb 03 10:25:44 GLPI systemd[1]: Reloaded The Apache HTTP Server.
root@GLPI:~#
```

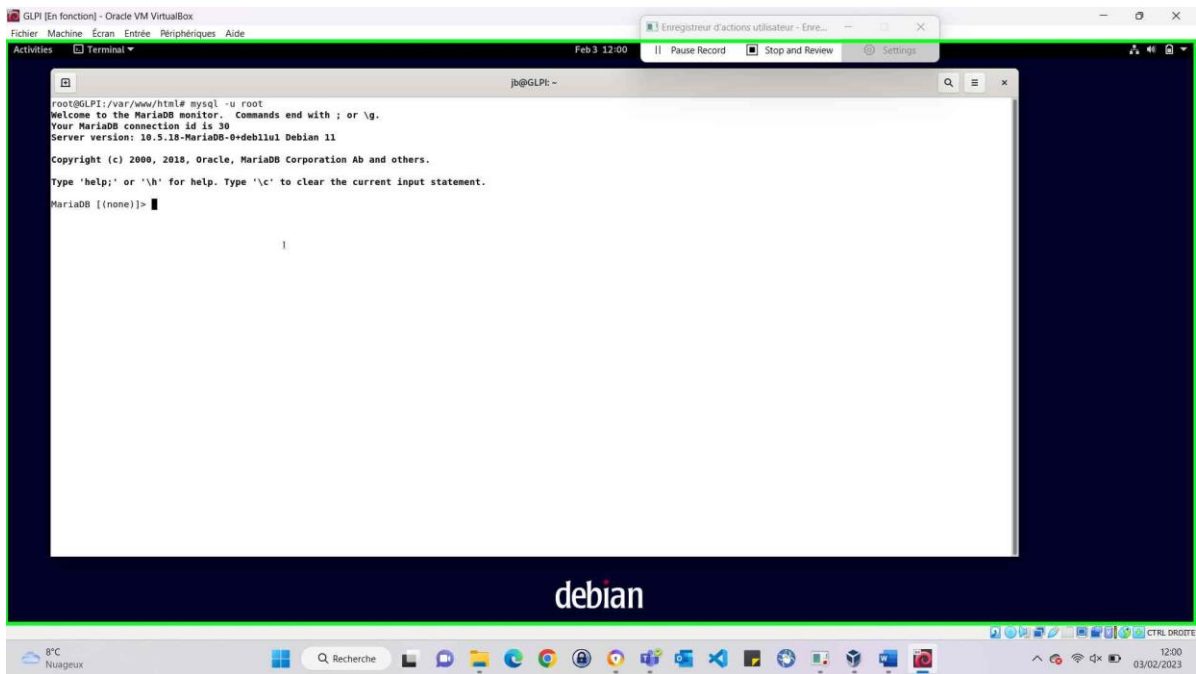
Les permissions sur le dossier glpi sont données afin que le serveur puisse y accéder (commande « chown » et « chmod »)



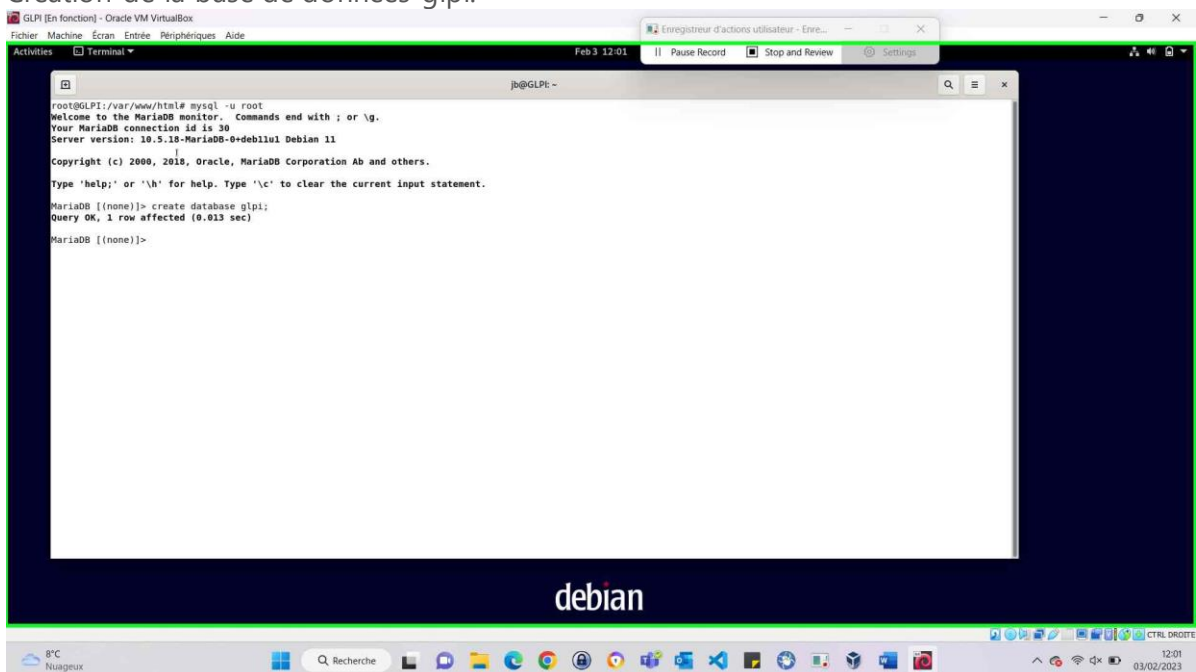
```
usbmux:x:107:46:usbmux daemon,,,:/var/lib/usbmux:/usr/sbin/nologin
rtkit:x:108:110:RealtimeKit,,,:/proc:/usr/sbin/nologin
dnsmasq:x:109:65534:dnsmasq,,,:/var/lib/misc:/usr/sbin/nologin
avahi:x:110:117:Avahi mDNS daemon,,,:/run/avahi-daemon:/usr/sbin/nologin
speech-dispatcher:x:111:29:Speech Dispatcher,,,:/run/speech-dispatcher:/bin/false
pulse:x:112:119:PulseAudio daemon,,,:/run/pulse:/usr/sbin/nologin
saned:x:113:122:/:/var/lib/saned:/usr/sbin/nologin
colord:x:114:123:colord colour management daemon,,,:/var/lib/colord:/usr/sbin/nologin
gnome-keyring:x:115:124:/:/var/lib/gnome-keyring:/usr/sbin/nologin
Debian-gdm:x:116:125:Gnome Display Manager:/var/lib/gdm3:/bin/false
jb:x:1000:1000:jb,,,:/home/jb:/bin/bash
systemd-coredump:x:999:999:systemd Core Dumper:/:/usr/sbin/nologin
vboxadd:x:998:1:/:/var/run/vboxadd:/bin/false
mysql:x:117:126:MySQL Server,,,:/nonexistent:/bin/false
root@GLPI:/var/www/html# chown www-data /glpi
chown: cannot access '/glpi': No such file or directory
root@GLPI:/var/www/html# ls
glpi index.html
root@GLPI:/var/www/html# chown www-data /var/www/html/glpi
root@GLPI:/var/www/html# dir
glpi index.html
root@GLPI:/var/www/html# ls -l
total 16
drwxr-xr-x 22 www-data jb 4096 Apr 20 2022 glpi
-rw-r--r-- 1 root root 10701 Feb 3 10:10 index.html
root@GLPI:/var/www/html# chown www-data /var/www/html/glpi
root@GLPI:/var/www/html# ls -l
total 16
drwxr-xr-x 22 www-data www-data 4096 Apr 20 2022 glpi
-rw-r--r-- 1 root root 10701 Feb 3 10:10 index.html
root@GLPI:/var/www/html# chmod u=rwx /var/www/html/glpi
root@GLPI:/var/www/html# ls -l
total 16
drwxr-xr-x 22 www-data www-data 4096 Apr 20 2022 glpi
-rw-r--r-- 1 root root 10701 Feb 3 10:10 index.html
root@GLPI:/var/www/html# chmod 775 /var/www/html/glpi
root@GLPI:/var/www/html# ls -l
total 16
drwxr-xr-x 22 www-data www-data 4096 Apr 20 2022 glpi
-rw-r--r-- 1 root root 10701 Feb 3 10:10 index.html
root@GLPI:/var/www/html#
```

Résultat obtenu après les commandes.

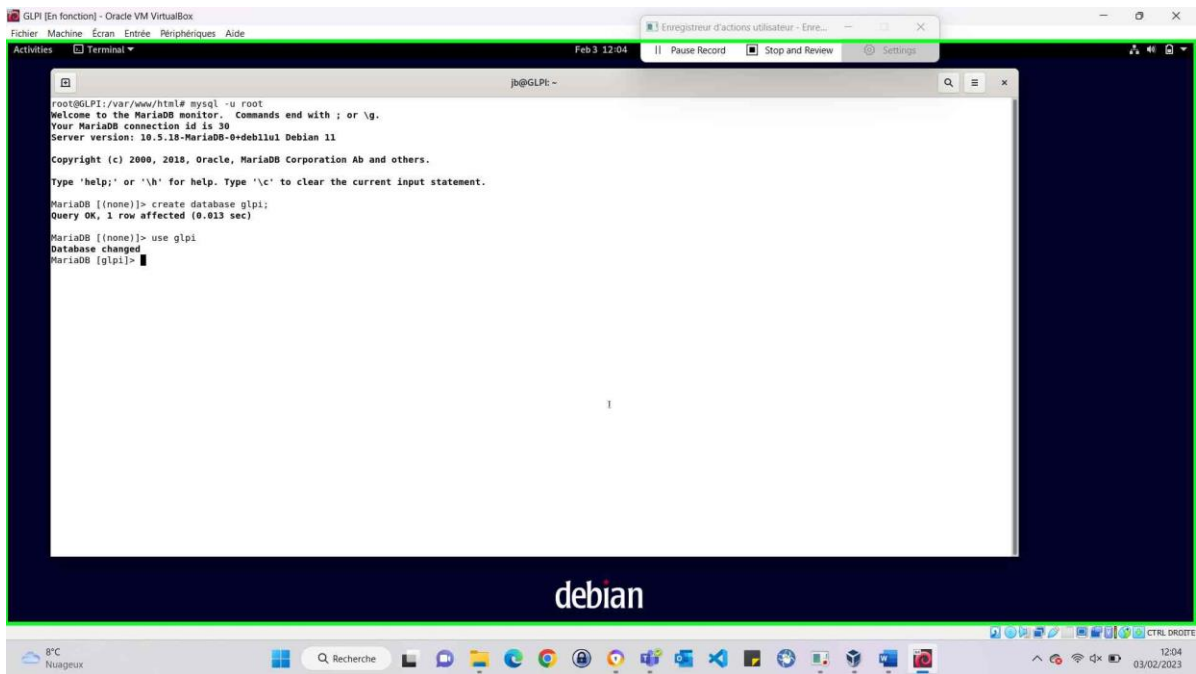
Connexion à mysql avec la commande « mysql -u root ».



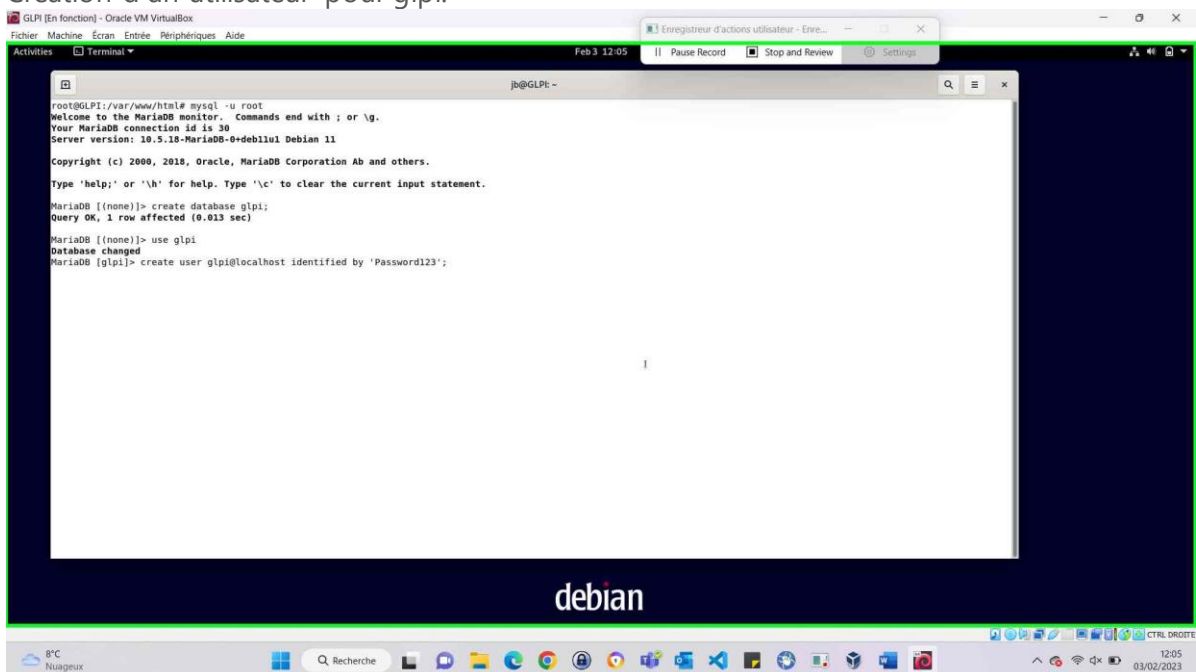
Création de la base de données glpi.



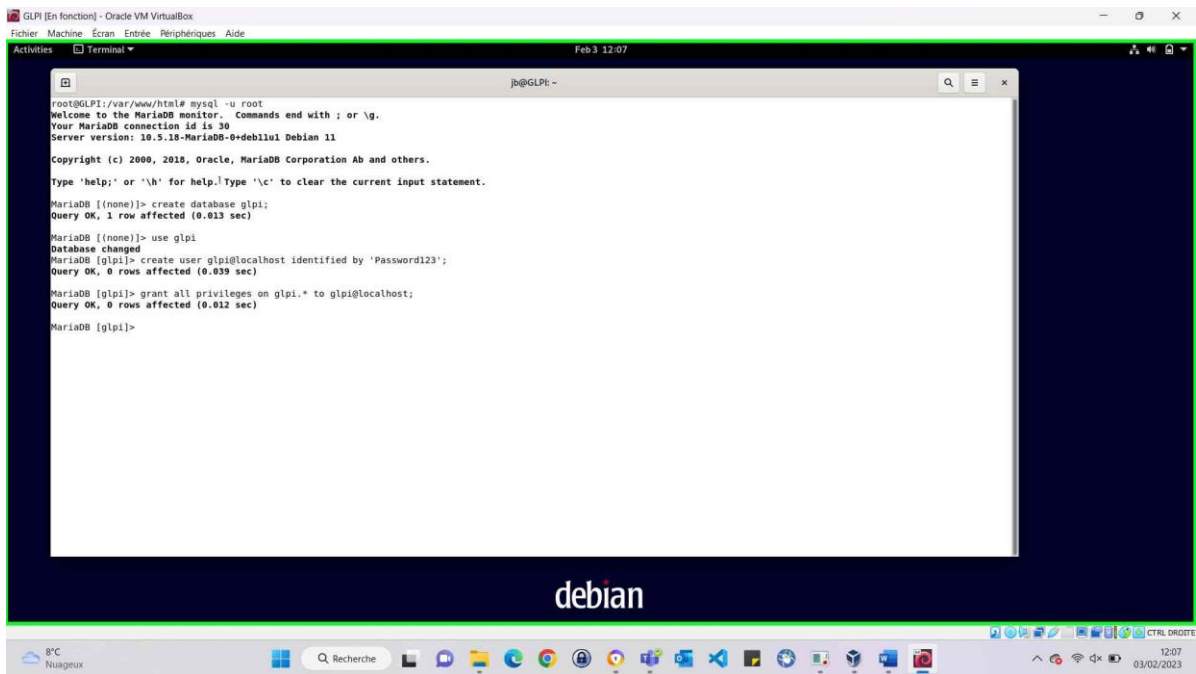
Utilisation de la base glpi.



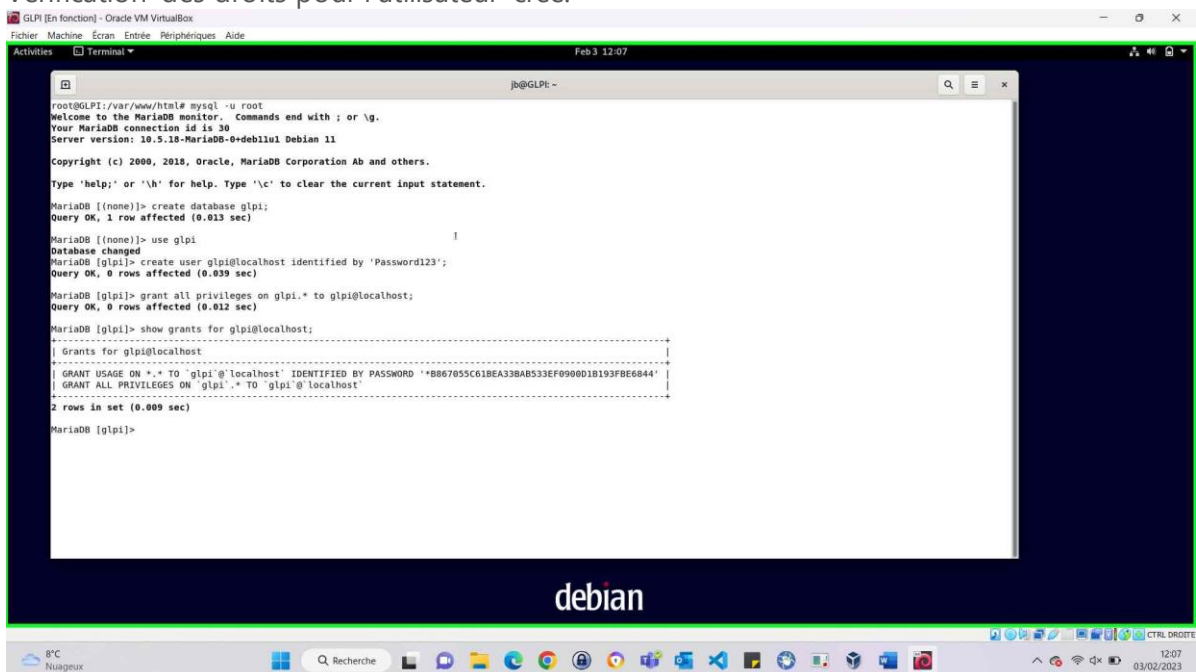
Création d'un utilisateur pour glpi.



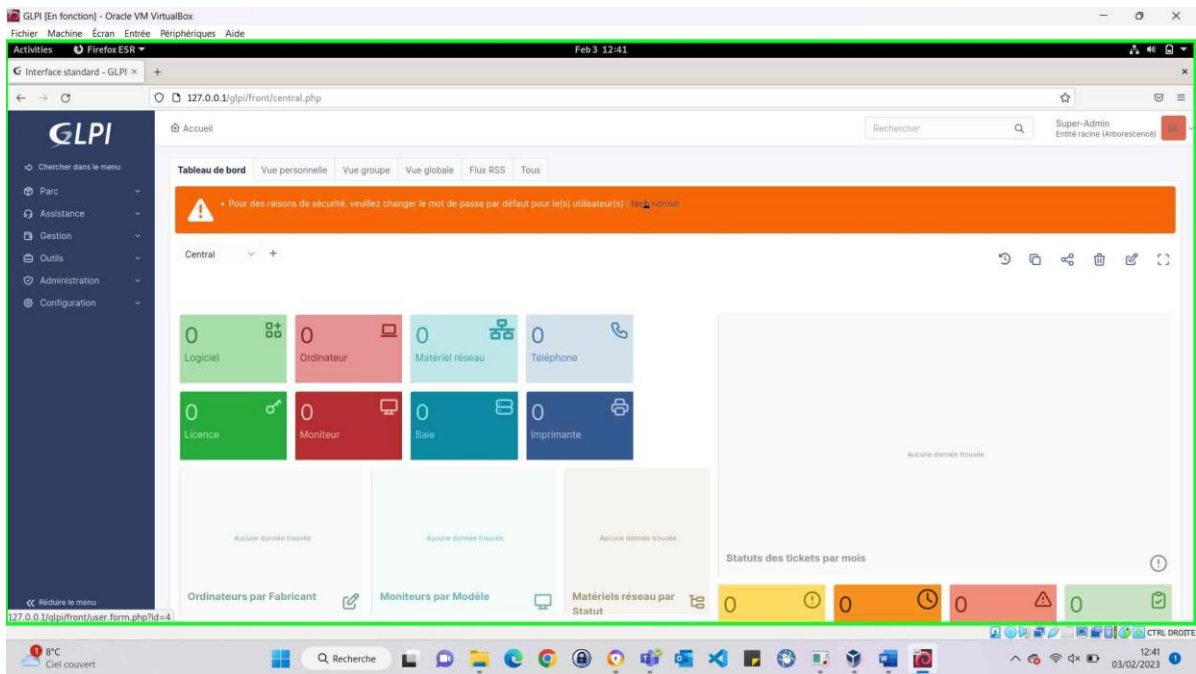
On donne tous les privilèges à l'utilisateur créé.



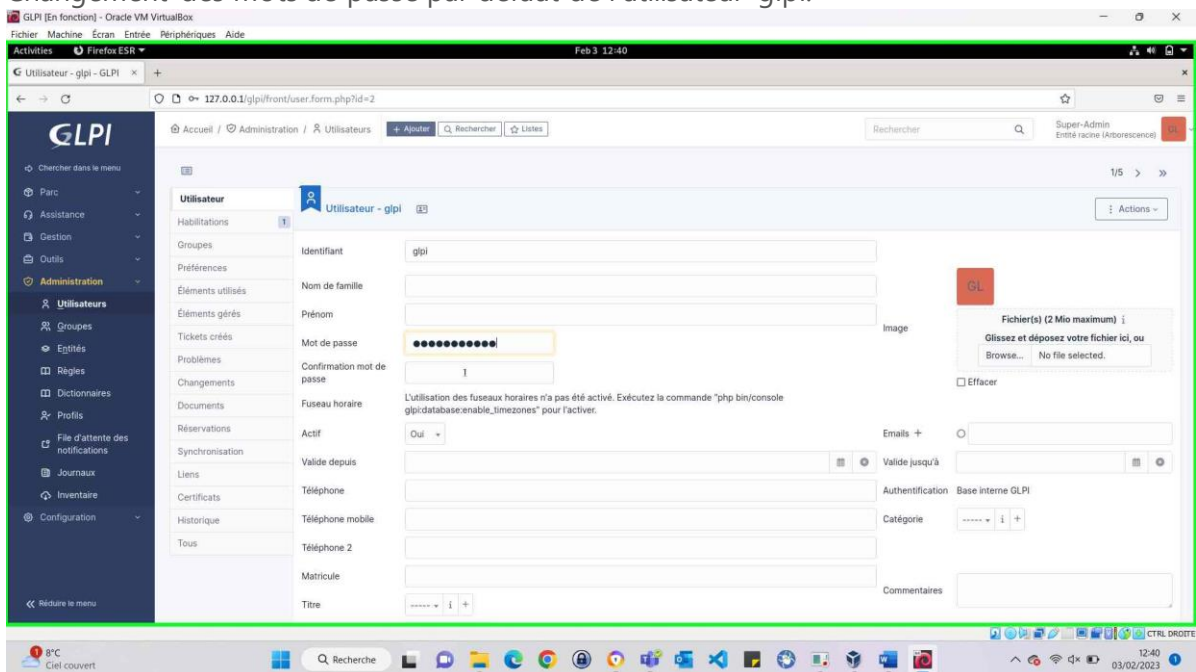
Vérification des droits pour l'utilisateur créé.



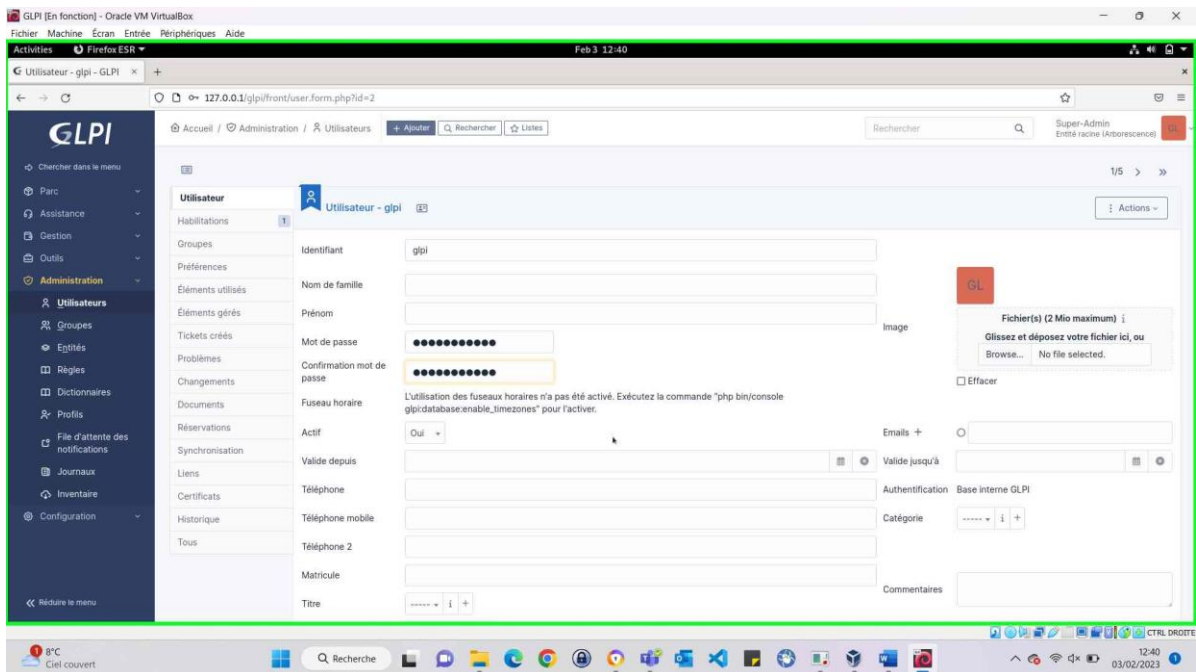
Une bannière orange nous indique qu'il faut changer les mots de passe par défaut des utilisateurs.



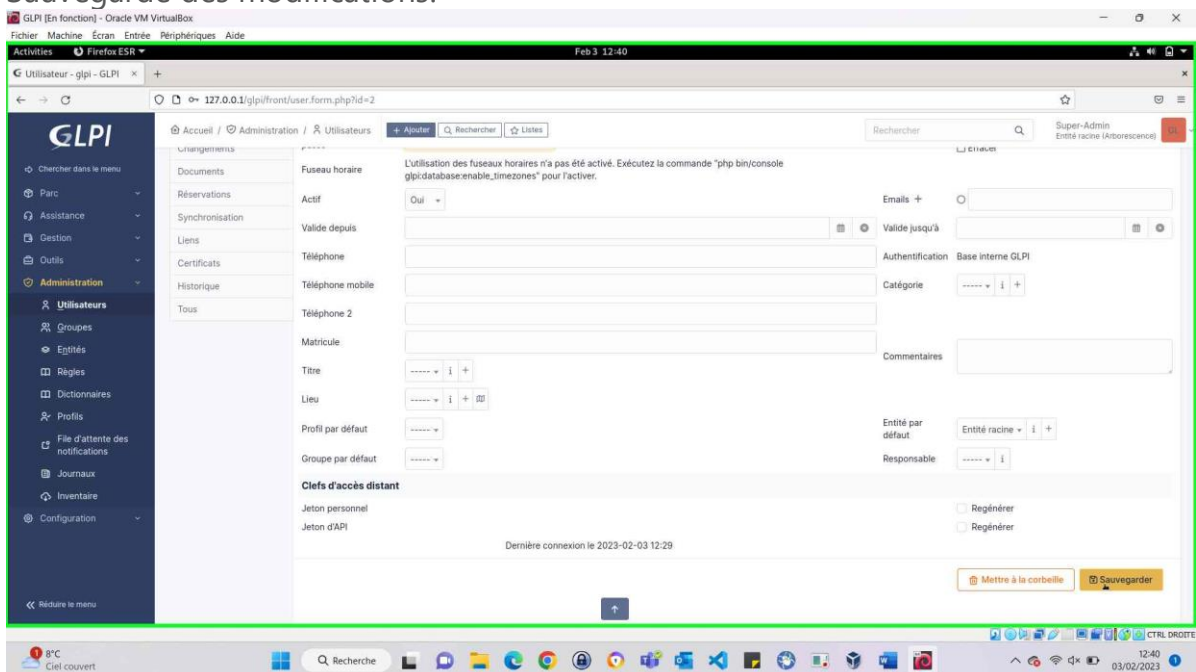
Changement des mots de passe par défaut de l'utilisateur gipi.



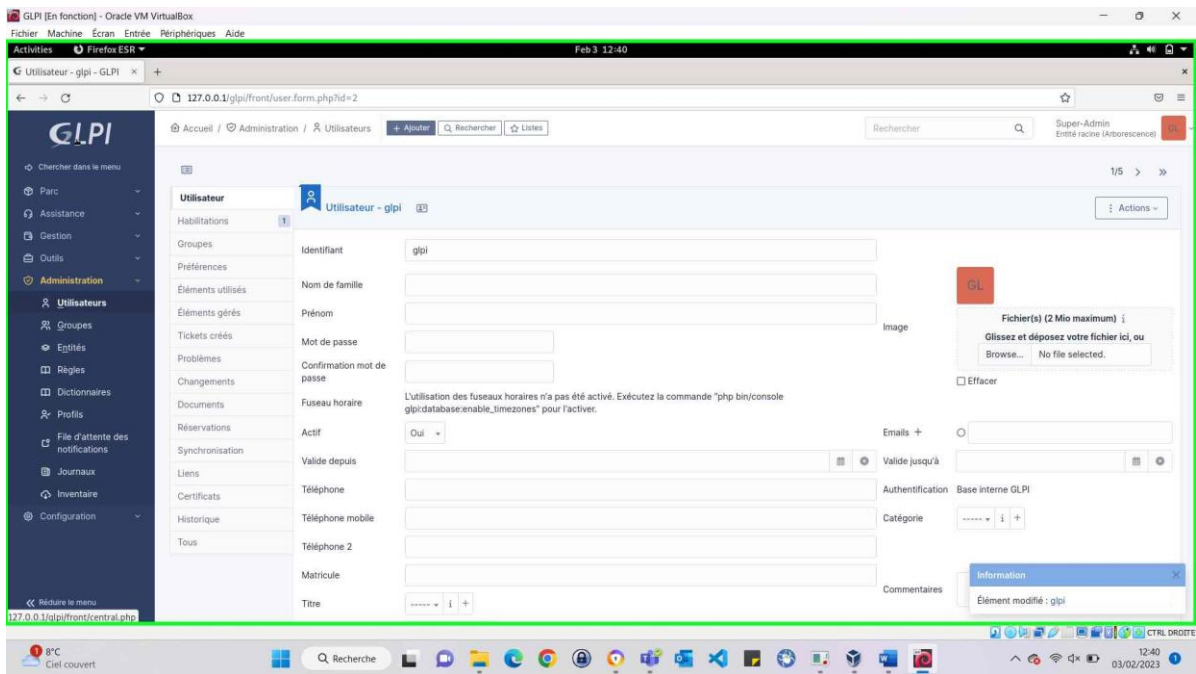
Confirmation du nouveau mot de passe de l'utilisateur gipi.



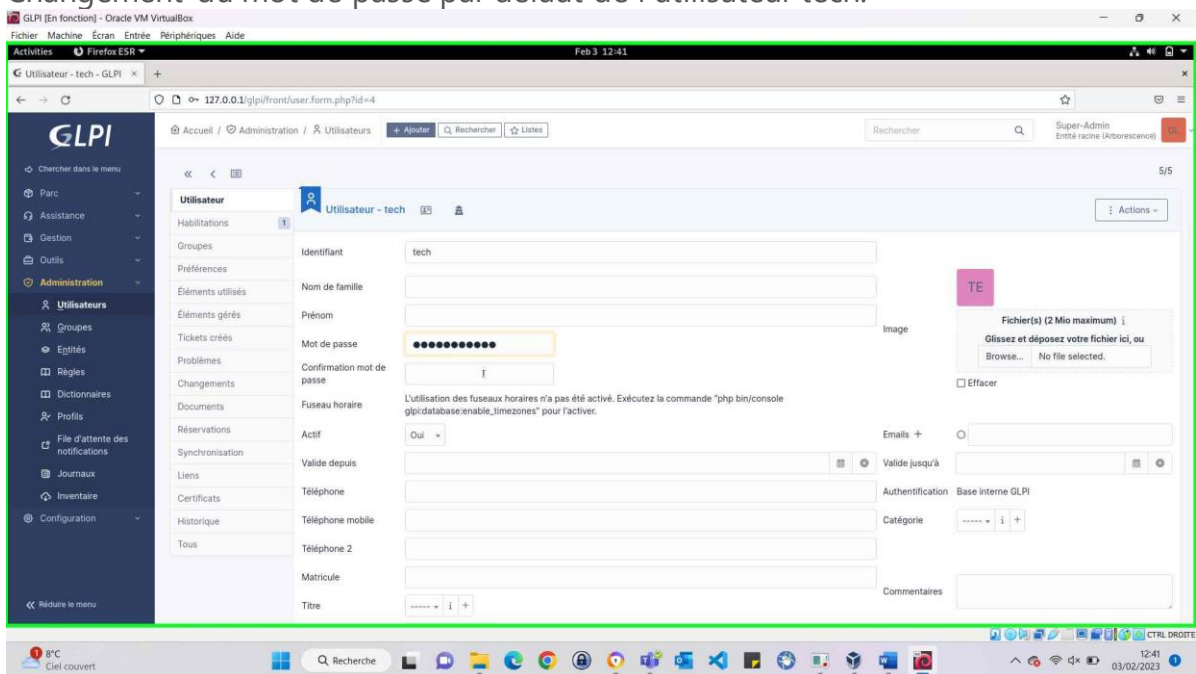
Sauvegarde des modifications.



La modification a bien été prise en compte (cf. fenêtre d'information en bas à droite).



Changement du mot de passe par défaut de l'utilisateur tech.



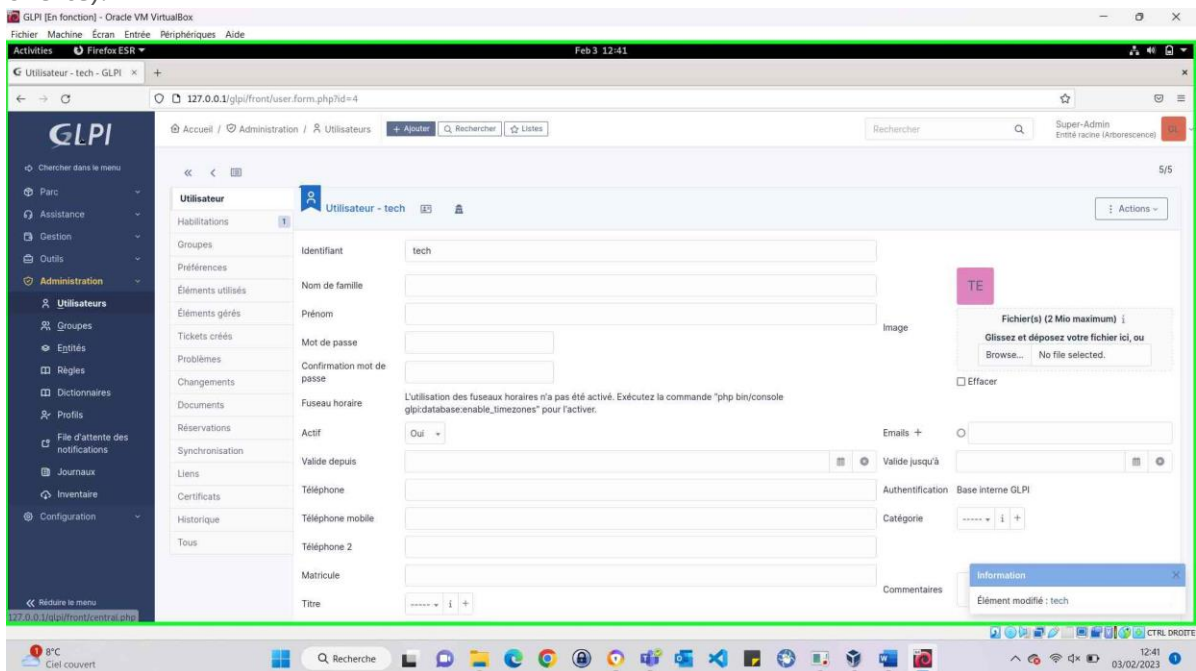
Confirmation du nouveau mot de passe de l'utilisateur tech.

The screenshot shows the GLPI web interface in a Firefox ESR browser. The user is logged in as 'Super-Admin'. The page title is 'Utilisateur - tech - GLPI'. The breadcrumb trail is 'Accueil / Administration / Utilisateurs'. The left sidebar shows the 'Administration' menu with 'Utilisateurs' selected. The main content area is titled 'Utilisateur' and shows the profile for 'tech'. The 'Mot de passe' field is highlighted with a yellow box, and the 'Confirmation mot de passe' field is also highlighted. A message below the password fields states: 'L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activée. Exécutez la commande "php bin/console glpidatabase:enable_timezones" pour l'activer.' The 'Actif' checkbox is checked. The 'Emails' field is empty. The 'Authentification' dropdown is set to 'Base interne GLPI'. The 'Catégorie' dropdown is set to '-----'. The 'Commentaires' field is empty. The bottom of the page shows a Windows taskbar with the date '03/02/2023' and time '12:41'.

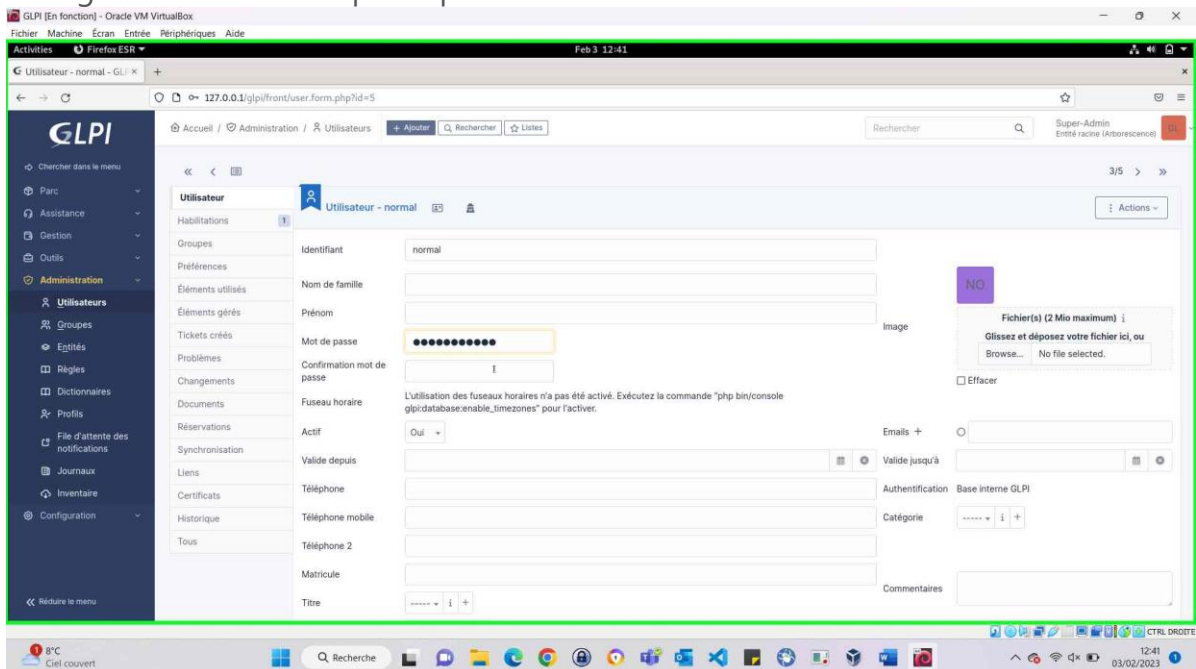
Sauvegarde des modifications.

The screenshot shows the same GLPI web interface as the previous one, but with the 'Sauvegarder' button highlighted in orange at the bottom right of the page. The 'Mot de passe' field is still highlighted with a yellow box. The 'Actif' checkbox is checked. The 'Emails' field is empty. The 'Authentification' dropdown is set to 'Base interne GLPI'. The 'Catégorie' dropdown is set to '-----'. The 'Commentaires' field is empty. The 'Entité par défaut' dropdown is set to 'Entité racine'. The 'Responsable' dropdown is set to '-----'. The 'Clef d'accès distant' section is visible at the bottom, with 'Jeton personnel' and 'Jeton d'API' fields. The bottom of the page shows a Windows taskbar with the date '03/02/2023' and time '12:41'.

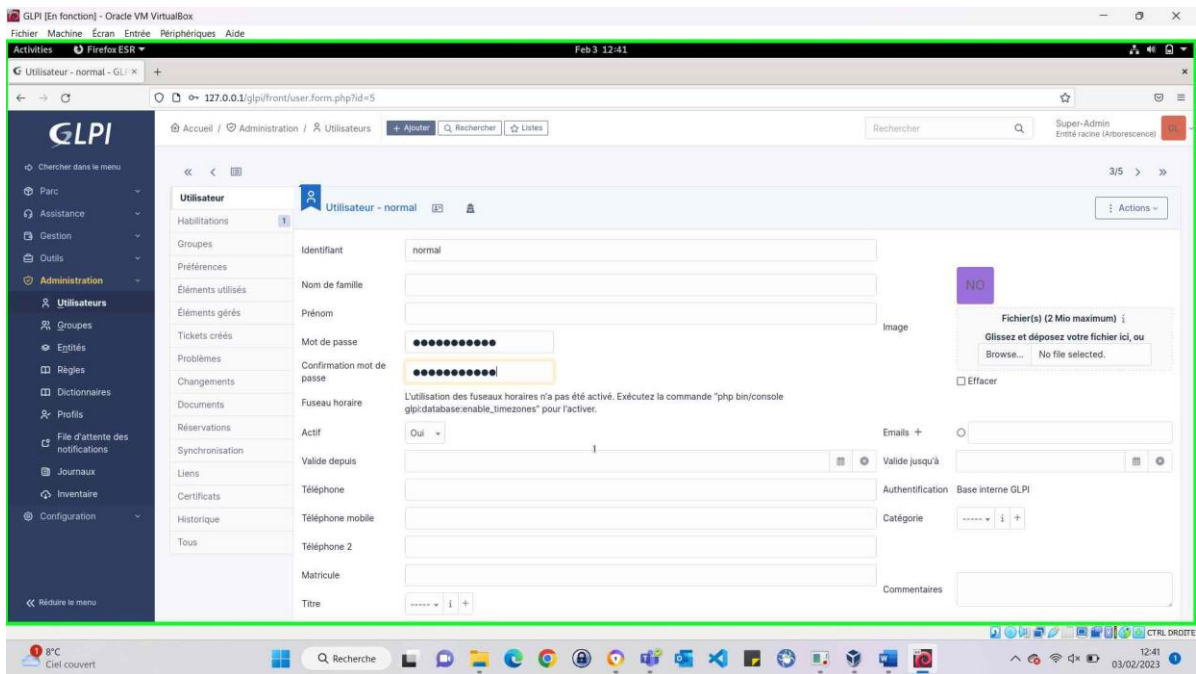
La modification a bien été prise en compte (cf. fenêtre d'information en bas à droite).



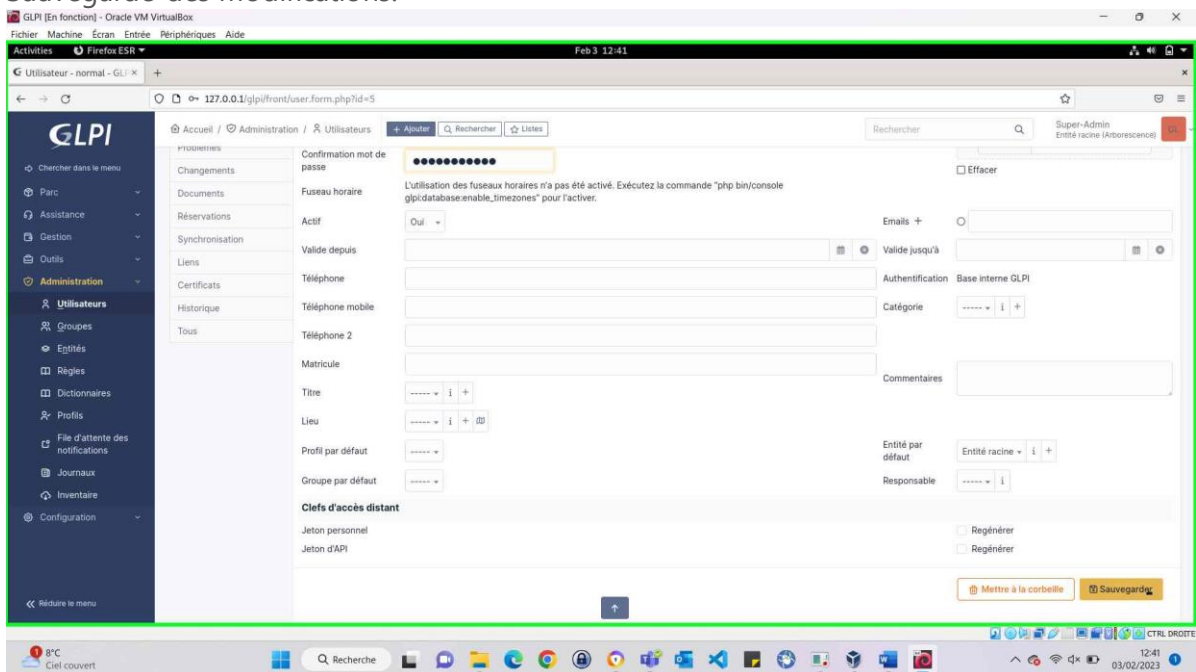
Changement du mot de passe par défaut de l'utilisateur normal.



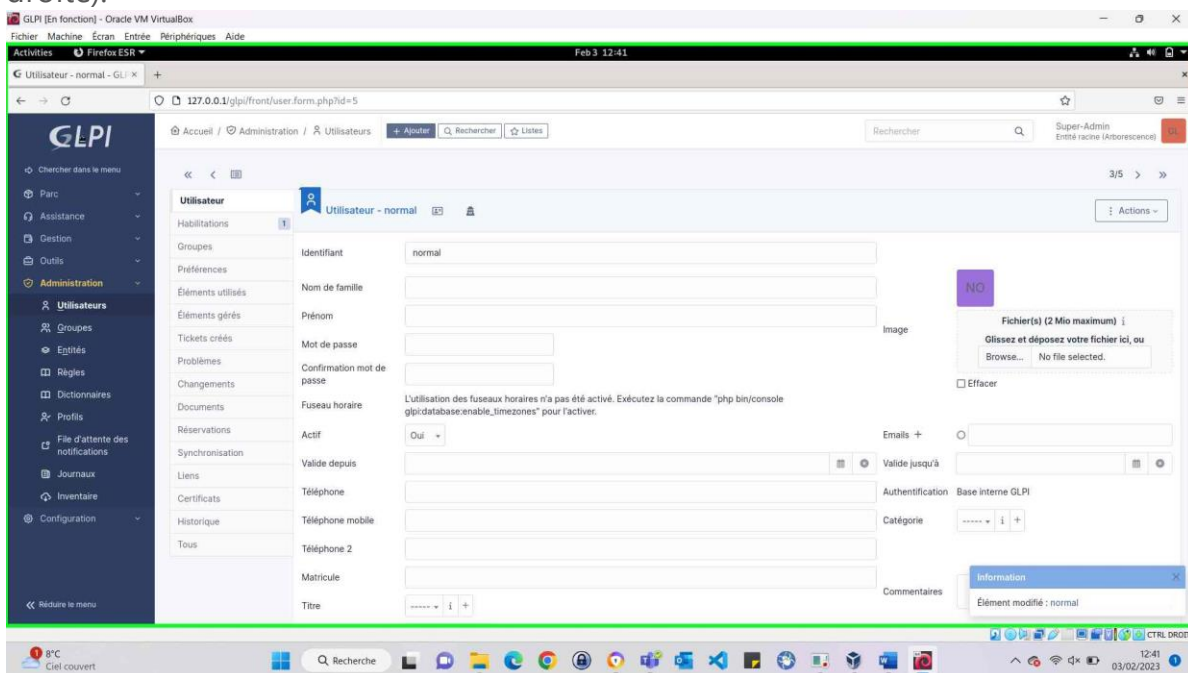
Confirmation du nouveau mot de passe de l'utilisateur normal.



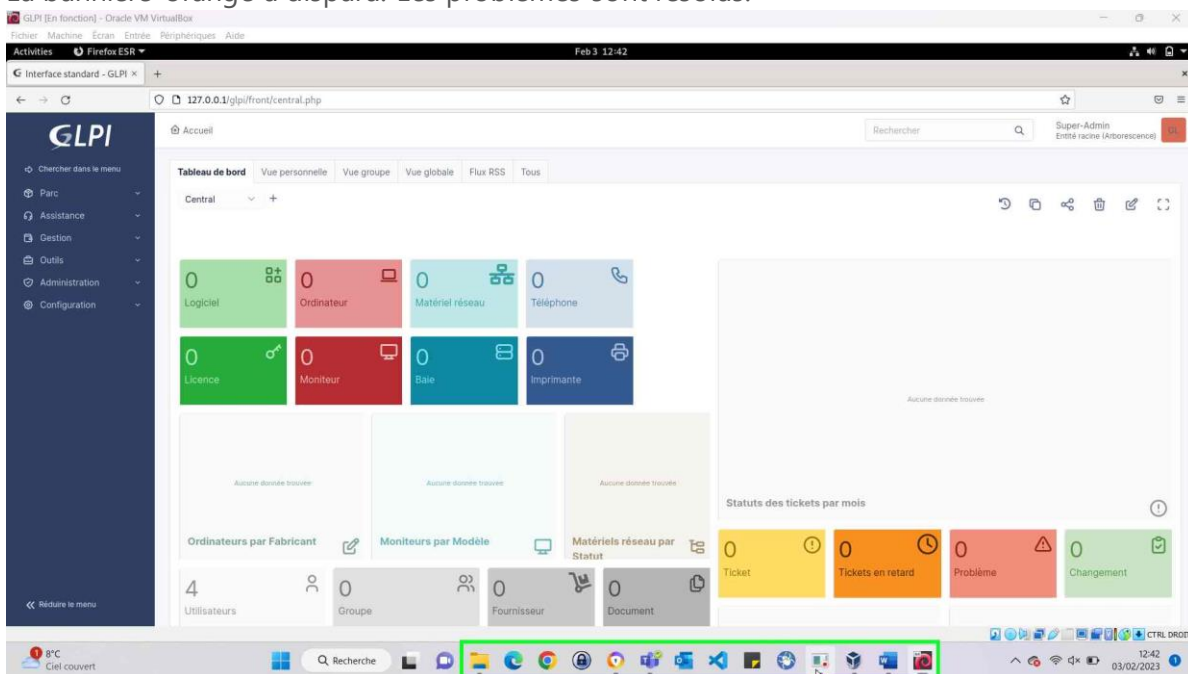
Sauvegarde des modifications.



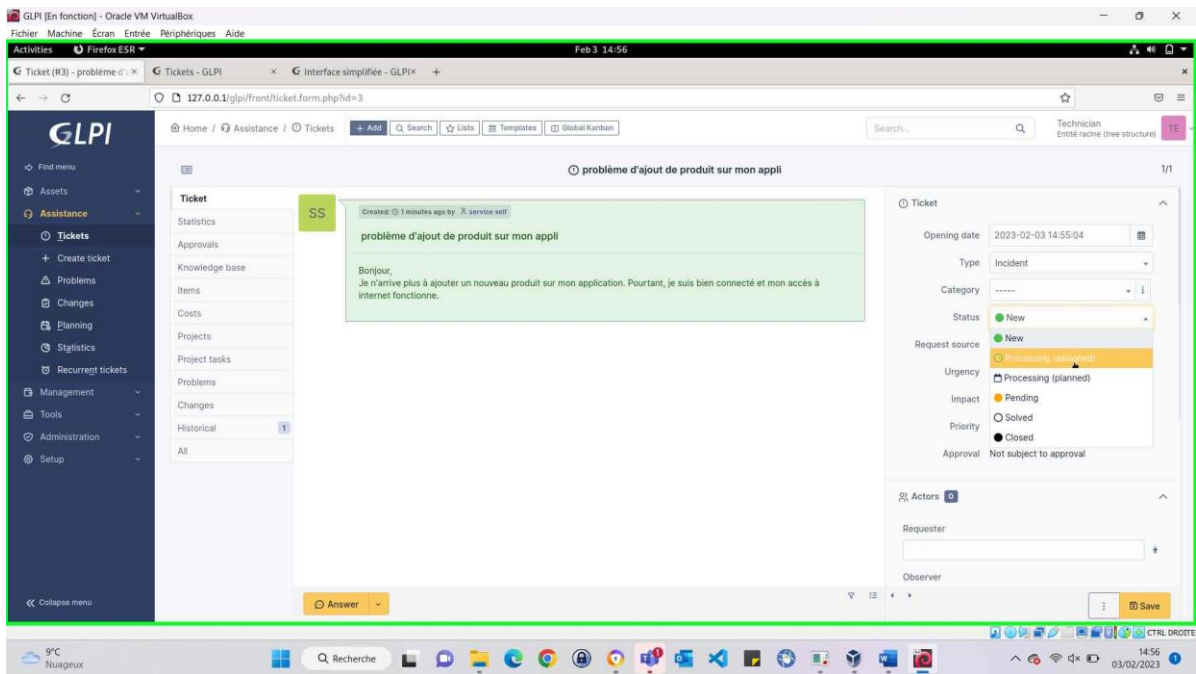
La modification a bien été prise en compte (cf. fenêtre d'information en bas à droite).



La bannière orange a disparu. Les problèmes sont résolus.

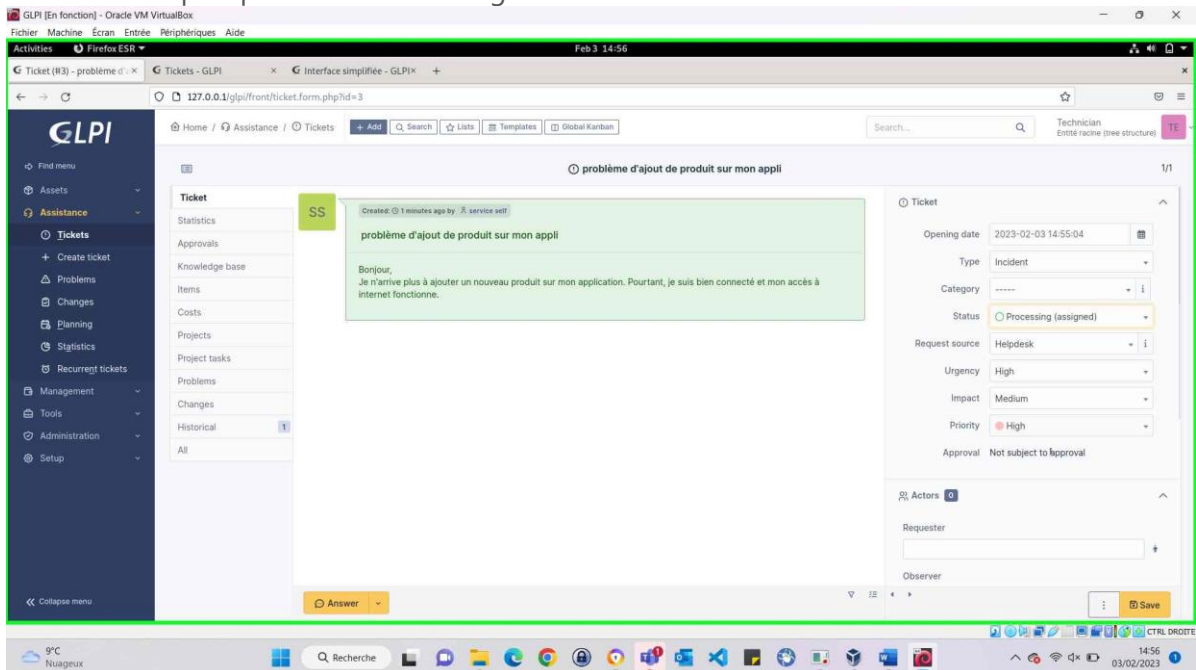


La création d'un profil technicien (prénom : tech et nom : nicien) qui répondra aux problèmes et d'un profil client sur ouvrira les tickets a été réalisée. Le client ouvre un ticket sous le compte « self-service » (SS). Le technicien supérieur ouvre le ticket et change son statut pour l'assigné à « tech nicien ».

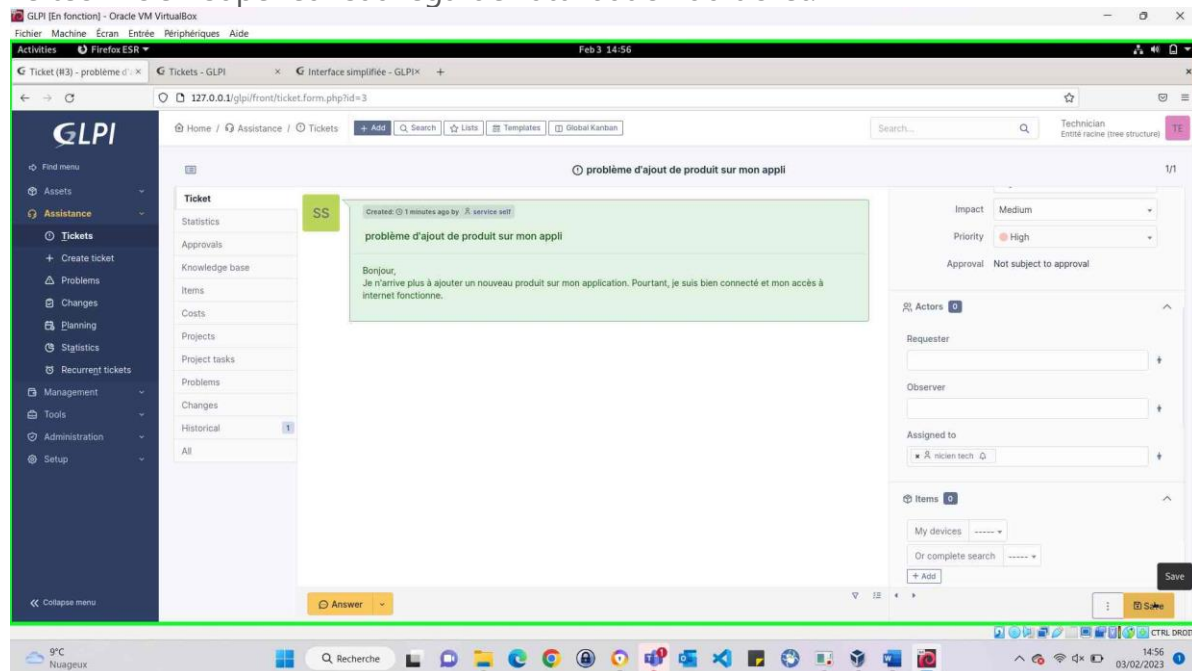


Changement du statut du ticket.

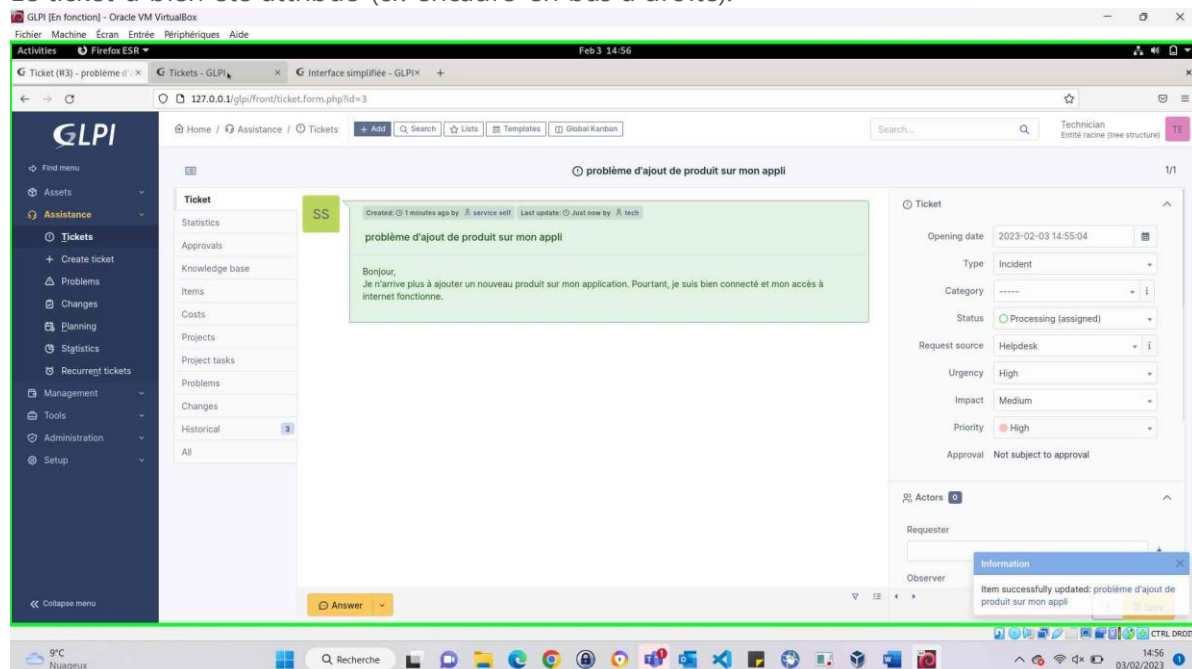
Le statut indique que le ticket est assigné.



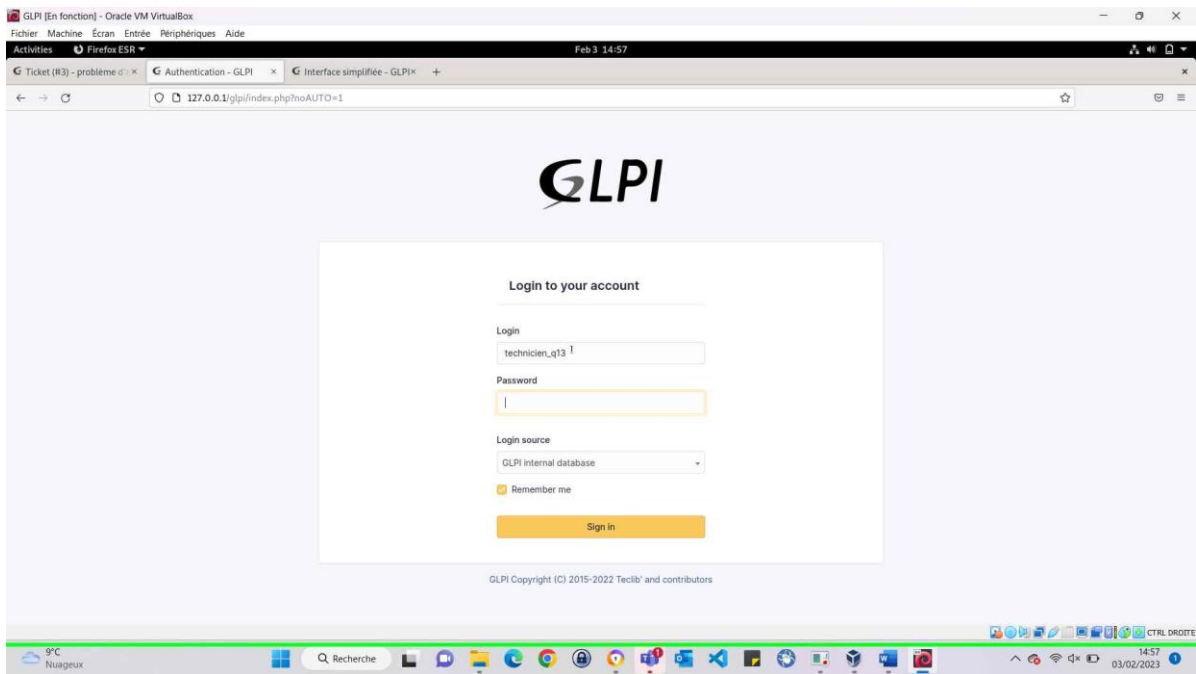
Le technicien supérieur sauvegarde l'attribution du ticket.



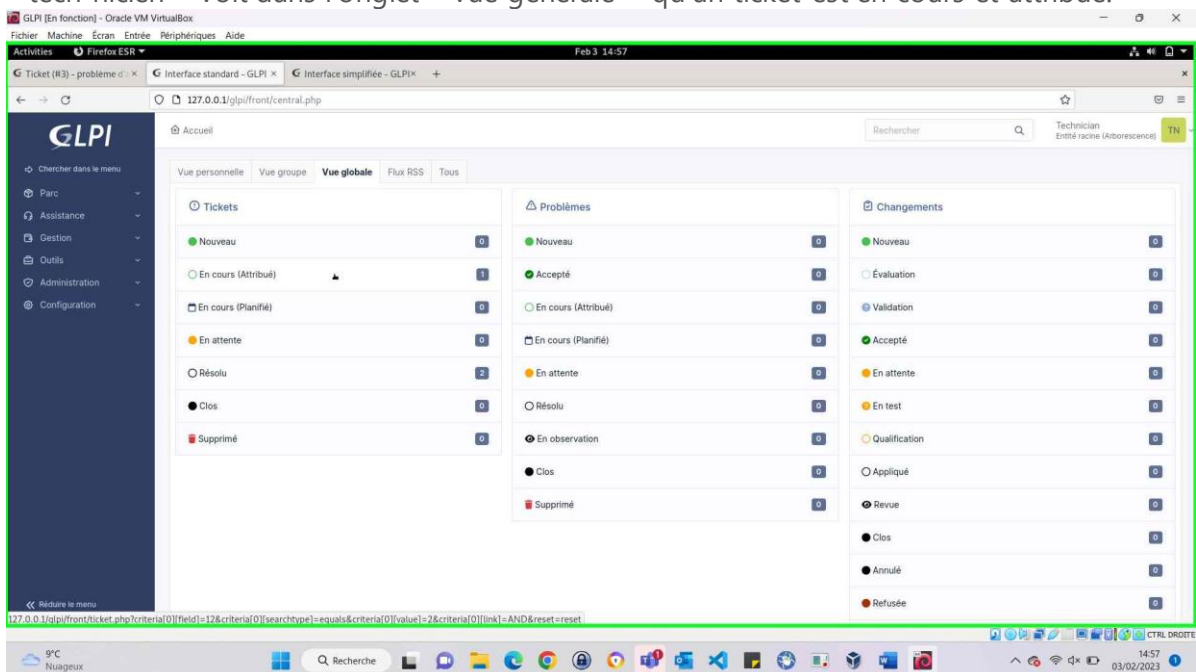
Le ticket a bien été attribué (cf. encadré en bas à droite).



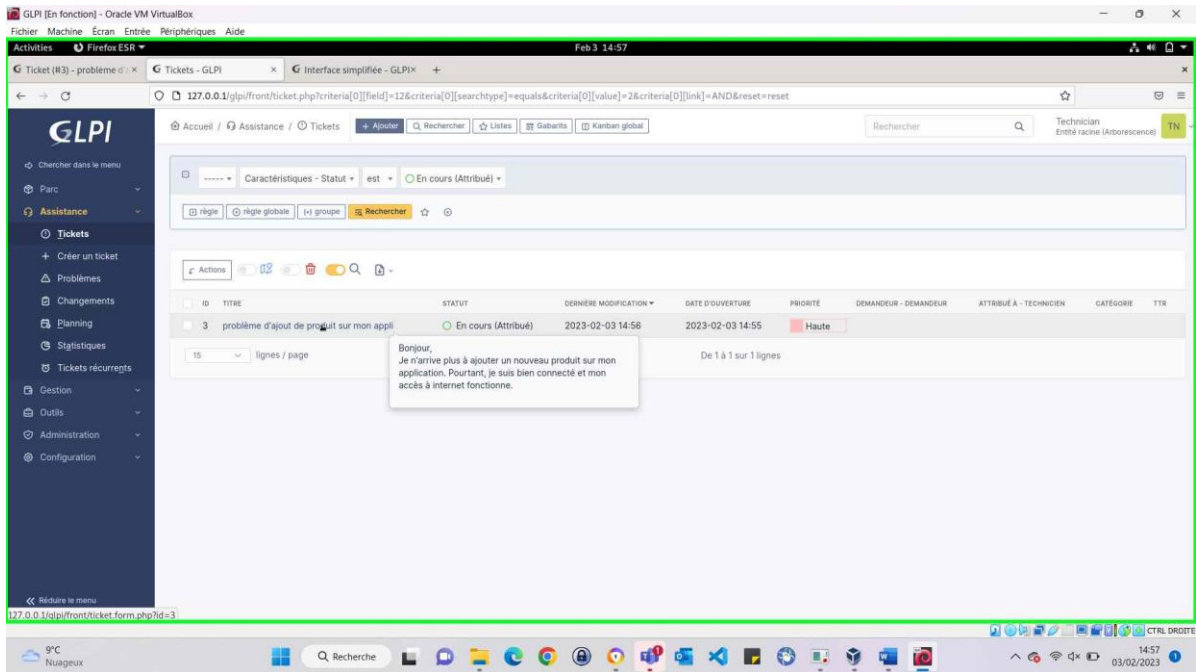
« tech nicien » se connecte pour voir si des tickets lui sont attribués.



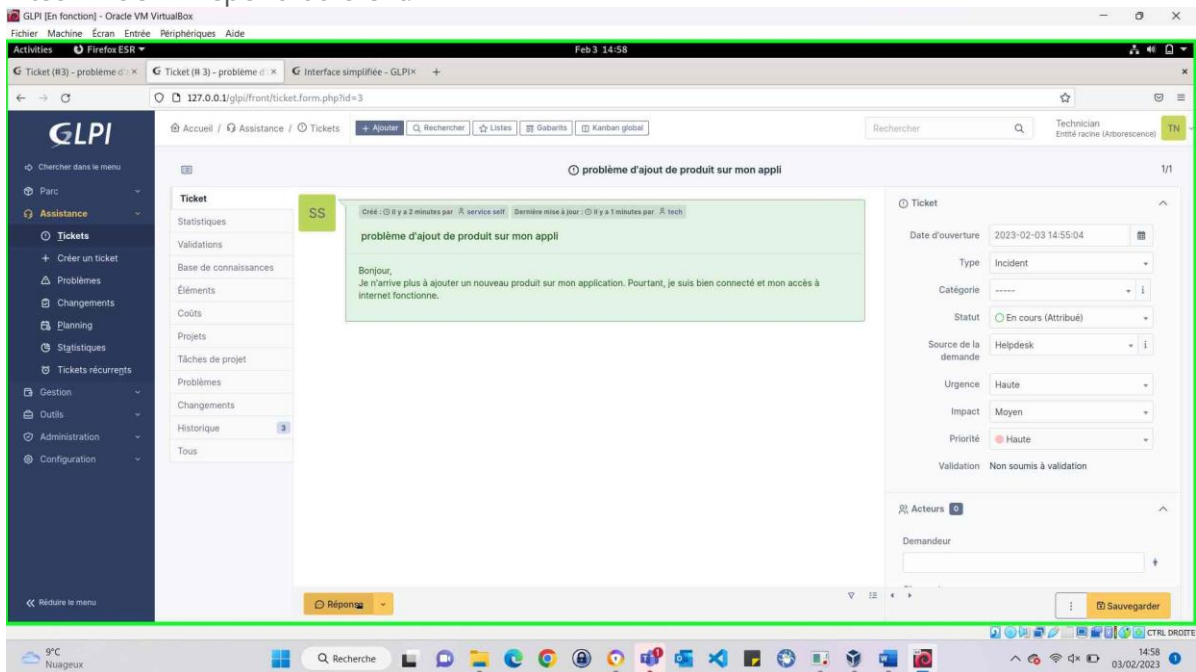
« tech nicien » voit dans l'onglet « vue générale » qu'un ticket est en cours et attribué.

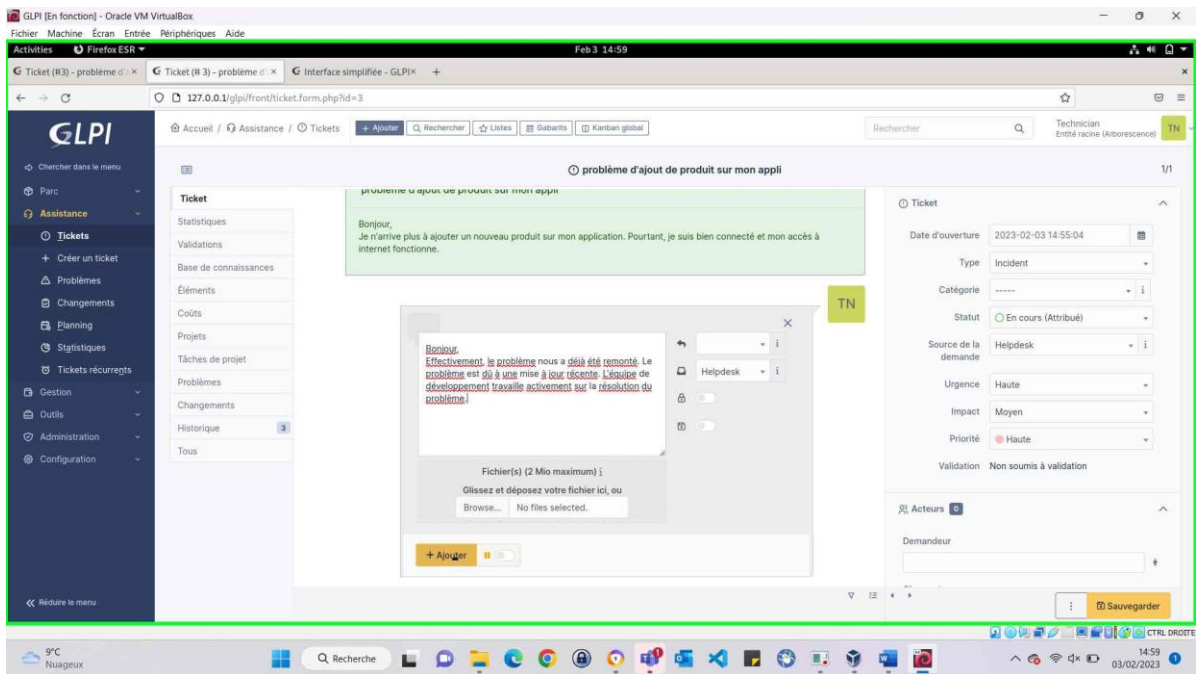


On retrouve le ticket créé par le client.

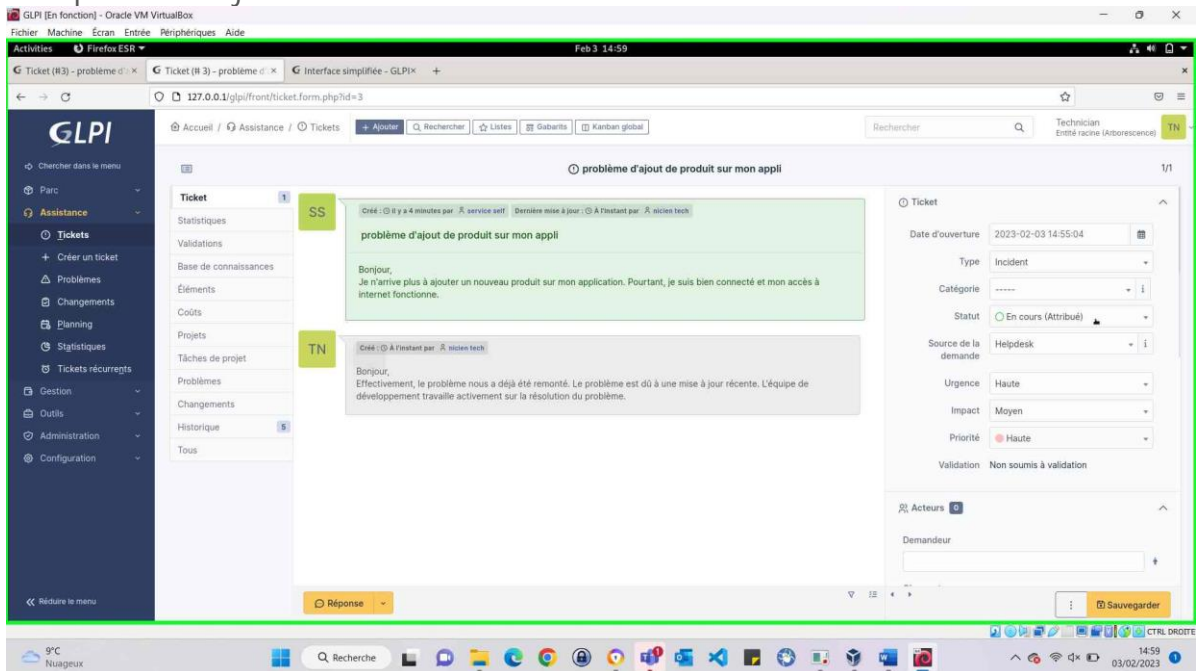


« tech nicien » répond au client.





La réponse est ajoutée à la discussion.



« tech nicien » change le statut du ticket et le clôture.

